**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

UNIVERSIDAD DEL PERÚ, DECANA DE AMÉRICA



**SGI – HISTORIAS DE USUARIO**

**Curso:** Gestión de Configuración de Software

**Integrantes (Grupo N° 5):**

* Balarezo Ramos, Luis Jesús
* Durand Caracuzma, Marlon Milko
* Del Aguila Febres, Brayan Tadeo
* Balceda Delgado, Mariana Alejandra
* Canecillas Contreras, Juan Mariano
* Soller Barnechea, Carlos Javier
* Huarhua Piñas, Edson Sebastian
* Justiniano Quispe, Diego André

***Historial de Revisiones***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Versión*** | ***Fecha*** | ***Autor*** | ***Descripción del cambio*** |
| 1.0 | 25/04/2023 | Grupo 1 | Creación del documento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HISTORIAS DE USUARIO** | | | |
| **ID DE LA HISTORIA** | **ROL** | **CARACTERISTICA / FUNCIONALIDAD** | **RAZÓN / RESULTADO** |
| **LHU-01** | Como un usuario | Necesito iniciar sesión en el sistema | Con la finalidad de poder realizar sus labores |
| **LHU-02** | Como un usuario | Necesito poder enviar una incidencia al equipo de soporte técnico | Con la finalidad de que puedan solucionar el problema lo antes posible |
| **LHU-03** | Como un usuario | Necesito buscar incidencias por palabras clave | Con la finalidad de encontrar rápidamente las incidencias relevantes |
| **LHU-04** | Como un soporte técnico | Necesito recibir las notificaciones cuando se me asigne una nueva incidencia | Con la finalidad de solucionar rápidamente a los problemas del usuario |
| **LHU-05** | Como un soporte técnico | Necesito agregar notas privadas a las incidencias | Con la finalidad de mantener un registro detallado de interacciones con el usuario |
| **LHU-06** | Como un administrador | Necesito registrar y verificar la incidencia brindada por el usuario | Con la finalidad de derivar al área corresponda para su solución |
| **LHU-07** | Como un administrador | Necesito hacer un seguimiento del progreso de la resolución de la incidencia | Con la finalidad de garantizar que se resuelva de manera oportuna y eficiente |
| **LHU-08** | Como un administrador | Necesito actualizar el estado de la incidencia una vez haya sido resuelta | Con la finalidad de notificar al usuario la finalización de su incidencia |
| **LHU-09** | Como un administrador | Necesito asignar una incidencia al equipo de soporte técnico | Con la finalidad de que la incidencia sea atendida |
| **LHU-10** | Como un administrador | Necesito categorizar las incidencias | Con la finalidad de clasificar las incidencias en diferentes categorías |
| **LHU-11** | Como un administrador | Necesito el cierre de las incidencias | Con la finalidad de asegurarse que las incidencias han sido resueltas |
| **LHU-12** | Como un administrador | Necesito generar informes de las incidencias | Con la finalidad registrar todo movimiento en el sistema |